

Proceso: Apoyo

Subproceso: Administrativo y de control

seguimiento : Mayo 1 al 31 de Agosto de 2017

Responsable: Oficina de Control Interno

ENTIDAD: EMAB S.A. E.S.P		AÑO: 2017		
COMPONENTE	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLES	ANOTACIONES
		AGOSTO 31		
1. MAPA DE RIESTOS DE CORRUPCION	Cumplimiento a lo recopilado en el formato GE-FR05	Se realizaron los ajustes y/o modificaciones de los responsables a la estrategia de cada componente	Subgerente comercial, subgerente Técnico Operativo, Jefe de Disposición final, Director Jurídico, profesional de Sistemas, Subgerente Administrativa y Financiera	Se cuenta con soporte Acta de reunión
<b>RACIONALIZACION DE TRAMITES</b>				
	Socializar la política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP.	Se realiza mediante diferentes canales de comunicación (Página web, redes sociales) entre otras.	Dirección de Planeación, Subgerente Comercial	Se visualiza a través de la pagina WEB de la Entidad
	Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de: Priorización de los trámites: simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización.	Se actualizo el procedimiento de afiliación y el formato por el proceso de CALIDAD.	Subgerencia Comercial	
<b>2. ESTRATEGIA ANTITRANMITES</b>				
	Continuar la actualización del Sistema Único de Información de trámites SUIT - Departamento Administrativo de la Función Pública.	Se envió carta de presentación de la persona asignada por la Alta gerencia recibió aceptación y próxima capacitación.	Subgerencia Comercial	

	Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad.	Se cuenta las recomendaciones del DAFP, se apoya esta gestión con la dirección de planeación.		
	Mediante Página web y nuevos medios por redes sociales hacia la comunidad.	Gerencia		
<b>ESTRATEGIA DE INFORMACION</b>				
	Contar con la información de la EMAB S.A. E.S.P., disponible para la comunidad, a través de la página WEB de la Entidad.	Se actualizo la Página web y se verifica constantemente por la Alta dirección y demás personal asignado a cumplir esta función	Gerencia	Se visualiza a través de la página WEB de la Entidad
	Medición de las encuestas de percepción y satisfacción del servicio, permite conocer la oportunidad, eficacia y eficiencia e impacto de la prestación del servicio	Se proyectó y se avaló el nuevo modelo de encuesta de satisfacción al cliente como nuevo instrumento y nuevos componentes.	Subgerencia Comercial	soporte por la responsable del proceso auditado.
	Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la EMAB S.A. E.S.P., vigencia 2017.	Se realizo la debida divulgación y se encuentra subido en la pagina WEB de la Entidad	Gerencia	Se visualiza a través de la pagina WEB de la Entidad
<b>ESTRATEGIA DIALOGO Y CONTROL SOCIAL</b>				
	Dar a conocer a conocer de forma periódica, la gestión de la entidad a la ciudadanía, a través de información pública presentada en el componente VI de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Se implementó acceso personal con la comunidad mediante reuniones comunitarias del cual se asignó un día a la semana para esta labor en cada	Gerencia Todos los procesos de la Entidad	
	Permitir al ciudadano acceder a nuestras distintas redes sociales, página web y otros medios de comunicación para tener una comunicación de doble vía.	Se implementó acceso por FACEBOOK, y se creó un CHAT a la comunidad las 24 horas del día del cual se trantita a la oficina competente.		
	Divulgación permanente en las cuentas institucionales redes sociales y en la página web.	Se realiza actualización diaria de boletines externos y de Página web.	Gerencia	
	Campañas Institucionales, atención a medios de comunicación.	Se inicio trabajo social permanente mediante CHAT creado para periodistas		

### 3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS


	<p>Coordinación interinstitucional para la elaboración y presentación del informe de rendición de cuentas del Plan de desarrollo, atención de las preguntas, comentarios y observaciones de la ciudadanía sobre el proceso de rendición de cuentas con competencias en el sector del servicio.</p>	<p>Se evidencian y se divulgan los informes y requerimientos en los respectivos medios y se responde las solicitudes y/o inquietudes por profesional asignado con perfil idóneo y con la política que se realice de manera inmediata.</p>		
	<b>ESTRATEGIA DE INCENTIVOS Y SANCIONES</b>			
<p>Llevar a cabo una actividad semestral orientada a fortalecer la cultura de autocontrol en la gestión de los procesos de la entidad.</p>	<p>Se realiza periódicamente por la O.C.I., MEDIANTE Carteles, mensajes y/o comunicaciones internas a todo el personal de la EMAB S.A. E.S.P.</p>	<p>Gerencia Control Interno</p>		
<p><b>4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<b>IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE ATENCION A LA CIUDADANIA</b>			
<p>Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas sobre las peticiones, Quejas y reclamos</p>	<p>Procedimiento actualizado por proceso de CALIDAD,</p>	<p>Dirección de PQR</p>		
<p>Realizar medición de la satisfacción de los usuarios respecto a la prestación de los servicios, por medio del canal de atención presencial.</p>	<p>Mediante encuestas de Satisfacción al cliente, las cuales se tabulan y se socializan con la Gerencia para la toma de decisiones y se mantiene un link abierto en la Pagina de OPINION"</p>	<p>Subgerencia Comercial</p>		
<p>Realizar seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por los usuarios.</p>	<p>Se evidencia en la comunicación y oficios direccionados por el competente en el debido proceso.</p>	<p>Dirección de PQR</p>	<p>Comunicaciones y escritos</p>	
<p>Fortalecimiento y cualificación del servicio de atención al ciudadano.</p>	<p>Se inicia proceso de certificación en COMPETENCIAS LABORALES, a todo el personal de la Entidad. (Administrativo y operativo) por la Entidad reconocida "SENA".</p>	<p>Recurso Humano</p>		
<p><b>5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</b></p>	<b>IMPLEMENTACION DE LA LEY 1712 DE 2014</b>			
<p>Divulgación de la información de la entidad:</p>	<p>Mantener actualizado la información relacionada con la estructura de la EMAB.</p>	<p>Mediante diferentes medios de comunicación e información.</p>		
<p>Informar con calidad y oportunidad la información en la página WEB de la entidad.</p>	<p>Directorio de funcionarios</p>	<p>En proceso de revisión constante por oficina y delegada de Prensa y comunicaciones.</p>	<p>Dependencias de acuerdo a la información a divulgar</p>	

En proceso de actualización de Normograma por proceso de CALIDAD.

Normas generales y reglamentarias de la EMAB  
 Información Financiera  
 Programas planes y proyectos.  
 Control y rendición de cuentas  
 Atención al ciudadano.  
 Trámites y servicios de la entidad  
 Rutas y horarios del servicio.  
 Líneas de atención al ciudadano.

<b>FORTALECIMIENTO ETICO</b>			
Diseño y formulación Plan de Acción de ÉTICA para la vigencia 2017.	No se ha adelantado el respectivo Plan.	Comité de Ética	
Socialización del código ética de la EMAB	No se ha gestionado acción al respecto por los competentes.	Comité de Ética	
Reconocimiento y estímulos de comportamientos éticos de los empleados de la EMAB	Por implementar con los respectivos competentes.	Comité de Ética	

**6. GESTION ETICA**

NOMBRE: LEO MARINA BUSTO ANTOLINEZ  
 CARGO: JEFE CONTROL INTERNO  
 FIRMA: 

**SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA**